

Dato: _____

Velkommen som forbruger ved Østbirk Varmeværk A.m.b.a.

Du/I bydes velkommen som forbruger/andelshaver ved Østbirk Varmeværk A.m.b.a. Dette brev indeholder de oplysninger, du som husholdningskunde har krav på efter bekendtgørelse nr. 1169 af 2. oktober 2025 om grundlæggende kontraktmæssige rettigheder på varme- og køleområdet (kontraktbekendtgørelsen).

Brevet udleveres forud for indgåelse eller bekræftelse af kontrakt om levering af fjernvarme. Aftalegrundlaget er først bindende, når du har bekræftet det.

1. Resumé af de vigtigste kontraktvilkår

Dette afsnit er et samlet resumé af de vigtigste vilkår i din kontrakt. Det fulde aftalegrundlag fremgår af de dokumenter, der nævnes i punkt 12.

Leverandør

Østbirk Varmeværk A.m.b.a., Industrivej 9, 8752 Østbirk. CVR/SE-nr. DK 15567317. Tlf. 6053-2144. E-mail: mail@ostbirk-varme.dk.

Den ydelse, du modtager

Levering af fjernvarme i form af cirkulerende varmt vand (fjernvarmevand) til rumopvarmning og fremstilling af varmt brugsvand på den tilmeldte ejendom.

Pris og tariffer

Prisen består af et fast bidrag og et forbrugsafhængigt bidrag og fremgår af det til enhver tid gældende **takstblad**, som findes på www.ostbirk-varme.dk. Takstbladet oplyser også om eventuelle gebyrer, herunder gebyrer for rykkere, lukning, genåbning og målerudskiftning. Tarifferne fastsættes efter Forsyningstilsynets retningslinjer om kostægte tariffastsættelse.

Acontoopkrævning og afregning

Varmeåret går fra 1. januar til 31. december. Acontovarme opkræves fire gange årligt pr. 1.2, 1.4, 1.7 og 1.10 (for nye forbrugere er første aconto afhængig af tilslutningstidspunktet). Varmeregnskab og budget for kommende år udsendes sidst i januar. Overskud/underskud modregnes i 1. aconto rate (1. februar).

Vedligeholdelse uden ekstra gebyr

Som en del af leveringen udfører Østbirk Varmeværk uden ekstra gebyr:

- Drift, eftersyn og vedligeholdelse af stikledning frem til og med hovedhaner.
- Levering, eftersyn og udskiftning af afregningsmåler samt automatisk fjernaflæsning én gang i døgnet.
- Almindelig kundeservice, herunder fejlmelding og rådgivning om driftsforstyrrelser.

Vedligeholdelse og reparation af kundens interne varmeinstallation (efter hovedhanerne) er ikke omfattet og påhviler ejeren.

Tjenestekvalitet (leveringskvalitet)

Varmen leveres som cirkulerende fjernvarmevand med en fremløbstemperatur, som Østbirk Varmeværk regulerer efter årstid, døgn og driftsforhold. De nærmere tekniske leveringsforhold — herunder krav til fremløbs- og returtemperatur, differenstræk og afkøling — fremgår af "Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering", der kan hentes på hjemmesiden.

Aftalens varighed og udtræden

Aftalen er løbende og er begrænset af lovgivning og offentlige myndigheders beslutninger, herunder eventuel tilslutnings- eller forblivelsespligt.

- Ejere indtrådt før 1. januar 2010 kan udtræde med 18 måneders skriftligt varsel til et regnskabsårs udløb.
- Ejere indtrådt fra og med 1. januar 2010 kan udtræde med én måneds skriftligt varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder fra aftalens indgåelse.

Ved udtræden betales skyldige beløb iht. årsopgørelsen, eventuelle skyldige bidrag samt omkostninger til afbrydelse af stikledning, nedtagning af måler og fjernelse af ledninger, jf. de vilkår der fremgår af de almindelige bestemmelser. Kan den ledige kapacitet ikke overdrages til nye kunder, kan der herudover opkræves en udtrædelsesgodtgørelse beregnet efter de almindelige bestemmelser.

2. Betalingsmetoder

Du kan vælge mellem følgende betalingsmetoder:

- Betalingsservice (anbefales — ingen ekstra gebyr).
- Indbetalingskort fremsendt fysisk eller digitalt (eventuelt gebyr fremgår af takstbladet).
- Bankoverførsel til konto 6128 9040533734.

Eventuelle gebyrer for de enkelte betalingsmetoder er objektive, forholdsmæssige og må ikke overstige værkets direkte omkostninger ved den pågældende betalingsmetode. Du stilles ikke ufordelagtigt, fordi du vælger en bestemt betalingsmetode. Kontakt kontoret, hvis du ønsker en anden betalingsmetode end Betalingsservice.

3. Varsling ved planlagt afbrydelse af forsyningen

Østbirk Varmeværk har pligt til at opretholde en regelmæssig forsyning. Ved planlagte afbrydelser i forbindelse med nyttilslutninger, ledningsændringer og reparationer:

- Bliver du varslet skriftligt senest én måned før afbrydelsen.
- Får du oplysninger om passende alternative foranstaltninger uden ekstra omkostninger.
- Bliver større ledningsarbejder så vidt muligt udført uden for den egentlige fyringssæson.

Kortvarige, nødvendige afbrydelser i forbindelse med havari kan foretages uden varsel. Vi orienterer hurtigst muligt om årsag og forventet varighed.

4. Varsling ved væsentlige prisstigninger

Du varsles skriftligt senest tre måneder før ikrafttræden, hvis der sker en væsentlig prisstigning. En væsentlig prisstigning er en stigning i den variable eller faste tarif på 10 procent eller derover, som samtidig forøger din samlede betaling med mindst 100 kr. pr. måned inkl. moms. Ikrafttrædelsesdatoen er den dato, der fremgår af varmekædens anmeldelse til Forsyningstilsynet.

Mindre prisændringer og prisnedsættelser varsles ikke særskilt, men meddeles dig ved ikrafttræden og fremgår af det opdaterede takstblad på hjemmesiden.

5. Måling, fakturering og forbrugsoplysninger

Varmemåleren aflæses automatisk én gang i døgnet. Du har som husholdningskunde ret til:

- Gratis adgang til fakturaer og faktureringsoplysninger.
- Månedlige forbrugsoplysninger i fyringssæsonen baseret på faktisk forbrug, leveret elektronisk eller via vores selvbetjening.
- At vælge elektronisk fakturering.
- Oplysninger om brændselssammensætning, CO₂-aftryk og sammenligning med året før i forbindelse med den årlige opgørelse.

6. Klagebehandling — sådan klager du

Vores klagebehandling skal være enkel, retfærdig og hurtig. Følg disse trin:

Trin 1 — Kontakt os først

Klager over fakturaer sendes til kontakt@midtregnskab.dk. Øvrige klager sendes til mail@ostbirk-varme.dk. Skriv "Klage" i emnefeltet og oplys dit forbrugernummer og adresse.

Trin 2 — Svarfrist

Du modtager en bekræftelse på, at vi har modtaget din klage, hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen. Du modtager et begrundet svar på klagen senest 30 dage efter modtagelsen. Hvis sagen er kompleks og kræver længere behandlingstid, orienterer vi dig herom med oplysning om forventet svartidspunkt.

Trin 3 — Eksterne klagemuligheder

Hvis du ikke er enig i vores afgørelse — eller hvis vi ikke har svaret inden 30 dage — kan du indbringe sagen for:

Ankenævnet på Energiområdet

Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby · Tlf. 41 71 50 00 · www.energianke.dk · post@energianke.dk

Ankenævnet behandler civilretlige forbrugerklager, fx om målt forbrug, restanceinddrivelse, forsyningsafbrydelse, flytteafregning, ejerskifte og udtrædelsesgodtgørelse.

Forsyningstilsynet

Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby · Tlf. 41 71 54 00 · www.forsyningstilsynet.dk · post@forsyningstilsynet.dk

Forsyningstilsynet behandler klager over generelle forhold efter varmemforsyningsloven, herunder klager over priser og generelle leveringsbestemmelser.

Energiklagenævnet

Toldboden 2, 8800 Viborg · Tlf. 72 40 56 00 · www.ekn.dk · ekn@naevneneshus.dk

Når Forsyningstilsynet har truffet afgørelse, kan du inden 4 uger anke afgørelsen til Energiklagenævnet.

EU's online klageportal

Klage kan også indgives på <https://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse skal du oplyse vores e-mailadresse: mail@ostbirk-varme.dk.

7. Tilgængelighed for personer med handicap

Hvis du har et handicap, har du ret til at modtage alle kontraktrelevante oplysninger i et tilgængeligt format — fx som tilgængelig PDF, i stor skrift, oplæst eller på anden måde, der passer dig. Kontakt os på mail@ostbirk-varme.dk eller 6053-2144, så finder vi en løsning.

8. Energirådgivning og energieffektivitet

Du kan finde uafhængig vejledning om energibesparelser, sammenligning af energiforbrug og objektive tekniske oplysninger om energiforbrugende udstyr hos Energistyrelsens portal SparEnergi:

www.spareenergi.dk

9. Forsyningssikkerhed, ansvar og force majeure

Ved varmeafbrydelse og andre tilfælde af ikke-kontraktmæssig levering i forbrugerkøb gælder købelovens og aftalelovens regler. Østbirk Varmeværk er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler.

Over for erhvervsdrivende er Østbirk Varmeværk ikke ansvarlig for driftstab, avancetab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed. Erhvervsdrivende opfordres derfor til at tegne driftstabsforsikring.

Østbirk Varmeværk kan ikke pålægges erstatning ved unøjagtig eller forsinket fakturering, men retter fejlen hurtigst muligt og udsteder korrekt faktura.

Østbirk Varmeværk påtager sig ikke ansvar for følgevirkninger af svigtende levering ved naturkatastrofer, krig, oprør, hærværk, brand, eksplosioner, arbejdskonflikter eller andre forhold uden for varmeværkets kontrol (force majeure).

10. Markedsføring og salgsmetoder

Østbirk Varmeværk anvender ikke urimelige eller vildledende salgs- eller markedsføringsmetoder. Al kommunikation skal være klar, retvisende og letforståelig.

11. Behandling af personoplysninger

Østbirk Varmeværk behandler dine personoplysninger til brug for kundeforholdet, herunder måling, fakturering og kommunikation. Du kan læse mere om vores behandling i privatlivspolitikken på www.ostbirk-varme.dk.

12. Aftalegrundlaget i øvrigt

Du/I accepterer, at aftalegrundlaget for levering af fjernvarme — ud over dette brev — også omfatter:

- Vedtægter for Østbirk Varmeværk A.m.b.a.
- Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering.
- Tekniske bestemmelser for fjernvarmelevering.
- Takstblad.

Dokumenterne findes i den til enhver tid gældende version på www.ostbirk-varme.dk og udleveres på anmodning i papirform eller i et tilgængeligt format.

13. Bekræftelse

Ved at underskrive nedenfor bekræfter du, at du har modtaget dette resumé og det øvrige aftalegrundlag forud for kontraktens indgåelse, og at du accepterer aftalegrundlaget.

Dato: _____

Forbrugerens navn: _____

Adresse: _____

Underskrift: _____

Dette brev opfylder oplysningskravene i § 3, stk. 2, nr. 1-7 og § 4 i BEK nr. 1169 af 2. oktober 2025.
Varslingsregler for planlagte afbrydelser og væsentlige prisstigninger følger samme bekendtgørelses § 6.